

Why don't undergraduate students ask librarians for help?

Academic help-seeking information behavior:
preliminary results of a case study.

Oskar Hernández-Pérez
Universitat Oberta de Catalunya
ohperez@uoc.edu

Hernández Pérez, Oskar (2013). Why don't undergraduate students ask librarians for help? Academic help-seeking informational behavior: preliminary results of a case study. [online working paper]. Master in Information and Knowledge Society. UOC.

SUMMARY

A. Research Framework.....	3-13
1. Introduction	3
2. Literature Review.....	5
3. Research Question and Objectives.....	6
4. Analitical Background	7
5. Methodology	9
6. Methods and Techniques.....	10
References.....	13
 B. Working Paper	 14-22
 C. Appendixes	 23-51
1. Questionnaire Conceptualization.....	23
2. Questionnaire	26
3. Interview schema.....	30
4. Interview transcription.....	33

A. RESEARCH FRAMEWORK

1. INTRODUCTION

Undergraduate students often seek for help from a third party when difficulties to get information appear in the process of developing their current academic activities (e.g., the preparation of an assignment, an oral presentation, or just the understanding of some concepts that have been explained in the classroom).

This **help-seeking behavior**¹, can be a very useful and strategic tool in the learning process of undergraduate students: several studies (among others Karabenick, 2003) have indicated that the kind of assistance needed by the person who seeks help, and the kind of assistance that he or she receives, can have a huge impact on the ability not only to solve an immediate problem, but also to transfer this knowledge to future situations in which the individual can be found. These studies, thus, reveal the importance of the kind of assistance required whom to ask for, and how the help seeker values the answer received.

Librarians can offer crucial assistance to undergraduate students on a varied range of issues related to **informational behavior**²: helping students to define their informational needs, showing how to access to the most relevant resources in their fields of study,

¹ **Information-seeking behavior** refers to the processes involved in finding information (including user behavior in the interaction with information systems of any kind, and the use of the information found), while **Information help-seeking behavior** is a complex decision making process which begins with the acknowledgment of the subject's inability (or lack of skills) to solve a problem related to his or her own informational needs.

² "How people need, seek, manage, give and use information in different contexts" (Savolainen, 2007)

teaching how to evaluate information, or providing information about the whole library collection (both the physical and the digital library)³.

However, surveys show that academic libraries are one of the university services most valued by undergraduate students (e.g., UAB. Servei de Biblioteques, 2010), but at the same time, literature in the field shows that **undergraduate students rarely ask librarians** for help. Library literature suggests that students have a limited understanding of what librarians can do for them (e.g., Bronstein, 2007). And literature also suggests that instead of going to librarians for help, students seek assistance from professors, friends and others (e.g., Robinson and Reid, 2007). What is behind this phenomenon?

This study will **briefly review selected literature** from Library and Information Studies (LIS) on student help-seeking behavior, as a previous step to explore how the dynamics of students' academic relationships (with classmates, professors and/or other members of the Faculty) are involved in the help-seeking process: this investigation will be carried out on the basis of a **short questionnaire** and **semi-structured ethnographic interviews**.

The **interest of this study** is double:

- Given the fact that some students do not seek substantive help from librarians for academic purposes, in some sense librarians stay apart of the academic support structure of the Faculties. And taking into account that one of the major objectives of the University Library Services around is giving support to the academic and research activity⁴, it is supposed that it could be very interesting for the University staff to know possible explanations of this phenomenon in order to find possible solutions to this problem.

³ In fact, **information behavior** encompasses information seeking as well as the totality of other unintentional or passive behaviors (such as glimpsing or encountering information), as well as purposive behaviors that do not involve seeking such as actively avoiding information (Case, 2007)

⁴ For instance, the UAB Library Service depends on the *Vicegerència de Recerca*.

- From an academic point of view, the literature on the field tends to focus on the identification of who are those people whom students seek for help; or on the understanding of the librarians' role by the students as a factor that determines if students will seek help from them. But there has been less focus on why students seek particular helpers, and that's the other specific contribution of this research.

2. LITERATURE REVIEW

Students often seek certain **types of individuals for help**. Recent works (Robinson and Reid, 2007; Vondracek, 2007), have suggested that students often prefer to seek help from peers (classmates) or instructors (professors or teaching assistants). In one study, students most frequently sought help from professors or teaching assistants, less often from friends and family, and least frequently from librarians and students who were not friends (Vondracek, 2007). In another study, 67% of first year biology students went at first place to friends for help (Callinan, 2005). Vondracek (2007) notes that students may approach some particular people for help because students consider them to be the individuals most knowledgeable about their research topics.

And secondly, that **students' experiences** with librarians and **understanding of librarians' roles** may also determine whether students seek help from them. Some students may not ask librarians for help because of a diverse number of reasons: students do not want to annoy them (Chang, 2009), students are not informed about the educational roles of librarians (Chiu, 2000), students feel that librarians would not necessarily want to help them (Ruppel and Fagan, 2002), and finally some students are unaware of the services that are available to them in the library (Robinson and Reid, 2007). So, relationships are under the basis of these set of attitudes: students' experiences related to librarians seem to be one crucial factor in order to determine whether students will feel confident for asking them for help.

Thus, the LIS literature on students' help-seeking behavior tends to focus on these two aspects described above: the types of individuals whom students seek for help, and the students' experiences related to librarians or libraries. In addition, this study adds a third factor taken from the Social Psychology conceptualization of helping as a specific *prosocial behavior*⁵: the **social contexts** in which these helping relationships take place.

In summary: the dynamics of students' relationships with professors, classmates, librarians, and other significant systems in which the student is academically involved, and the social contexts in which these relationships take place, might explain why, for instance, one particular individual could be perceived a source of help, or how appropriate this helper could be perceived by the student.

3. RESEARCH QUESTION AND OBJECTIVES

This research is aligned with some other recently studies which also try to explain why undergraduate students preferentially seek helpers others than librarians for their academic informational purposes (Ismail, 2010); the research, therefore, has explanatory purposes (not just the description of the phenomenon).

The study has the overall aim of generating knowledge about help-seeking behavior related to the particular case of undergraduate students searching information for academic purposes. This research pretends to study in-depth the difficulties/facilities/doubts/advantages that undergraduate students face when they are getting involved in seeking-information processes: what kind of attitudes and behaviors do they express?, whom they ask for help?, in which way?, do they feel anxiety for not finding one particular information?, which are the primary goals of their information seeking processes?...

⁵ Hogg & Vaughan (2011), cap. 13, *Prosocial behaviour*

In order to concretize this general overview, the research question has been formulated as follows:

Why undergraduate students do not seek help from librarians to satisfy their academic informational needs?

And finally, the specific objectives derived from this contextualization are listed below:

- a) To identify **the people who students address** when having difficulty/problems to satisfy their informative needs.
- b) To understand **why they precisely go to these people** and not others.
- c) To understand **how students perceive the help** they receive.
- d) To examine whether these **relationships they establish with others who are not librarians** do affect the relationship between students and librarians, from the point of view of whether or not librarians are perceived as a reference for them.
- e) To understand whether is there any relation between the following two factors and the fact that students seek help from librarians or not: **prior experience with librarians and understanding of their tasks** and functions.

4. ANALYTICAL BACKGROUND

This study nourishes from those previously explained concepts provided by **Library and Information Science** (Informational behavior, help-seeking behavior...), but also from ceratin concepts particularly studied by the **Social Psychology**:

- prosocial behavior (giving help, seeking help, cooperation...);
- social relationships (social interactions, groupal influence, groups of peers...);
- cognitive processes (task-oriented behavior, attention...);
- social constructions (beliefs, attitudes, prejudices...).

After revising some of the most relevant literature that brings together both fields, three major variables related to the research question have been identified:

- **Types of individuals:** people whom students seek for help when students are not able to solve by themselves their specific informational needs.
- **Students' experiences with librarians:** set of relational aspects which come into play in the framework of the relationship between students and librarians: previous experiences, expectations, understanding of librarians' role, among others.
- **Social contexts:** contexts involved in the informational behavior that we are studying (why undergraduate students do not seek help from librarians to satisfy their academic informational needs); there are basically three relevant contexts:
 - the library: the informational services and the informational professionals which are at the disposal of undergraduate students to fulfill their informational needs;
 - the educational context: set of assignments, research projects, tasks, etc., sent by professors to undergraduate students, which require the management of considerably amounts of information;
 - the informational context itself: the resources of information, the access to them, the informational strategies used by students to get them (browsing, berry-picking, querying...), or the management they perform to information, among others.

The methodological framework described in the Methods section takes as a basis this conceptualization in order to build both the short questionnaire and the in-depth interviews schema.

5. METHODOLOGY

Taking into account the nature of the research question, **Qualitative Methodology** is the best option to methodologically conduce this study: the study tries to obtain complex details about a phenomenon which is related to behaviors, perceptions and social relationships, and these kind of research problems are better tackled under qualitative approaches⁶, basically because qualitative methodology offers more insight, goes deeper, and its techniques (ethnographic interviews, participant observation, focus groups...) allow the researcher to study in depth such these questions, offering a holistic vision of the individual as a whole, considering the subject in all its dimensions.

Fieldwork and initial sample

This research is planned to carry out in an offline context as a **case study**: it will focus the attention on a single instance of the social phenomenon under study (*Why undergraduate students do not seek help from librarians to satisfy their academic informational needs?*). The concrete field in which the research is planned to be developed is the Veterinary Library of the *Universitat Autònoma de Barcelona*: it has been chosen both because its particularities related to the homogeneity of the sample (it stands in an isolated building within the context of the other interconnected buildings of the UAB Campus, so the most part of the users are Veterinary Medicine students – there are more than 1,000 undergraduate students, and almost 200 research and teaching personnel), and also because of the offering of the Head of the Library to perform there the data gathering phase.

This research has no intention of generalization, it seeks an idiographic understanding of the particular case under examination: it does not go beyond what it wants to analyze because it is conceived as a case study; therefore, it is unremarkable looking for a representative sample of the population (from a statistical point of view). Taking into

⁶ Ruiz Olabuénaga, p. 23-24

account previous and recent⁷ experiences in the LIS field doing qualitative research through in-depth interviews, it is initially planned to conduce 20-25 semi-structured ethnographic interviews with undergraduate students of the UAB Veterinary Faculty, 4-5 per course⁸.

Instruments for data analysis

Referred to specific techniques for analysing qualitative data, **content analysis** gives the more adequate theoretical framework to analyze the different social and cultural significances related to the participants' help-seeking informational behavior. Besides, content analysis makes easier to isolate units of significance, to categorize and to establish relations between the texts that compose the fieldwork. After generating this initial list of codes, it is planned to develop the rest of the analysis assisted by **Atlas.ti qualitative analysis software**.

6. METHODS AND TECHNIQUES

The case study is based on **ethnographic in-depth interviews**, combined with a **short questionnaire**.

- a) **Short questionnaire.** A short quiz administered at the beginning of each in-depth interview will serve both as an ice-breaker and to introduce the main points of the conversation. The questionnaire is designed for measuring some dimensions of the three major variables that have been identified: 1) Types of individuals whom seek for help, 2) Students 'experiences with librarians and 3) Social contexts. As it could not be otherwise, indicators must be built in order to measure the variables. The following table shows some of the indicators identified for each one of the variables:

⁷ Mizrachi (2010), Pillai (2010), George (2006), among others.

⁸ Veterinary Medicine is a five years grade.

Variable		Indicator
Types of individuals whom seek for help		Importance given by students to specific individuals when seeking for informational help
Students' experiences with librarians		Librarians' informational literacy abilities perceived by students
Social context	Library	Importance given by students to library services and resources
	Educational	Frequency that students employ in searching for information to complete academic tasks
	Informational	Importance given by students to information resources in helping them with their informational needs

Indicators have been transformed into the concrete questions of the questionnaire, but the nature of these variables required us to use several items in order to measure them appropriately. The construction of the **Social context** items has been inspired by the article of Rupp-Serrano and Robbins (2013) *Information-Seeking Habits of Education Faculty*: this study explores the information-seeking behavior of academic education faculty, but some of the items proposed have been adapted to the particular case of undergraduate students' information-seeking behavior. About **Students' experiences with librarians** items, *The Seven Pillars of Information Literacy* has been taken as they appear in the article of McAskill (2008) *Information Literacy: The Leadership Role of the Academic Librarian*. And regarding to **Types of individuals** items, they have been defined after revising the Literature Review phase of this research. Finally, Likert Scale has been used to provide more comprehensive and accurate indications about the variables involved: such scale recognize that some items reflect a relatively weak degree of the variable while others reflect something stronger, and that is precisely the case of all the variables previously defined. **Appendix 1** shows the conceptualization of this schema, and **Appendix 2** shows the questionnaire itself.

b) **Semi-structured interviews.** The initial setting provided by the short questionnaire is conceived just as a framework, the starting point from which to carry out the subsequent process of conducting the in-depth interviews. These interviews will be based on a set of topics to be conversed with the respondents in a relaxed dialogue, within the context of an open and trusting relationship: a space of non-judgmental communication, in an atmosphere of confidence in which the subject feels comfortable to talk and share their experiences⁹. The topics will basically cover the same three issues previously described (types of individuals whom seek for help, students' experiences with librarians and social contexts), but it is expected that new dimensions will raise during the 45-60 minutes of interview. Accordingly with this flexible approach, open-ended questions are proposed in order to facilitate the boundless expression of students' experiences; however, a *conceptual schema*, an "initial set of anticipated meanings"¹⁰, has been built with questions clustered into 6 major areas (see Appendix 3 to consult the complete schema):

- 1) Previous experiences in seeking information
- 2) Research and retrieval information processes
- 3) Academic activities involved with informational needs
- 4) Seeking help
- 5) Students and professors (expectations and interactions)
- 6) Students and librarians (expectations and interactions)

And finally regarding to this section, interviews will be voice recorded and transcribed for further analysis.

The **data gathering process** will be completed adding the following written material: the notes taken after each interview (in order to incorporate the non verbal information of the interaction, and the researcher considerations and thoughts before, during and after the interview), and the *memos* that the researcher will take during the whole process.

⁹ Taylor and Bodgan (1984)

¹⁰ Babbie (2007)

REFERENCES

- BABBIE, E.R. (2007). The basics of social research. Belmont (Calif.): Thomson Wadsworth.
- BRONSTEIN, J. (2011). The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry. *Portal-Libraries and the Academy*, 11(3), 791-811.
- CALLINAN, J.E. (2005). Information-Seeking Behaviour of Undergraduate Biology students: A Comparative Analysis of First Year and Final Year Students in University College Dublin. *Library Review*, 54(2), 86-99.
- CASE, D.O. (Ed.). (2012). Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior (3rd ed.). Bingley: Emerald.
- CHANG, C. *et al.* (2009). Predicting Information-Seeking Intention in Academic Digital Libraries. *Electronic Library*, 27(3), 448-460.
- CHIU, H. (2000). Seeking Help in Hong Kong's Academic Libraries. *OCLC Systems and Services*, 17(4), 181-188.
- GEORGE, C. *et al.* (2006). Scholarly use of Information: Graduate Students' Information Seeking Behaviour. *Information Research*, 11(4).
- HOGG, M.A.; and VAUGHAN, G. M. (2011). Social Psychology (6th ed.). Harlow: Prentice Hall.
- ISMAIL, L. (2010). What Net Generation Students really Want. Determining Library Help-Seeking Preferences of Undergraduates. *Reference Services Review*, 38(1), 10-27.
- KARABENICK, S.A. (2003). Seeking Help in Large College Classes: A Person-Centered Approach. *Contemporary Educational Psychology*, 28(1), 37-58.
- McASKILL, W. (2008). Information Literacy: The Leadership Role of the Academic Librarian. *College Quarterly*, 11(1), 1-15.
- MIZRACHI, D. (2010). Undergraduates' Academic Information and Library Behaviors: Preliminary Results. *Reference Services Review*, 38(4), 571-580.
- PILLAI, M. (2010). Locating Learning Development in a University Library: Promoting Effective Academic Help Seeking. *New Review of Academic Librarianship*, 16(2), 121-144.
- ROBINSON, C.M.; and REID, P. (2007). Do Academic Enquiry Services Scare Students? *Reference Services Review*, 35(3), 405-424.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (2009). Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto.
- RUPPEL, M.; FAGAN, J.C. (2002). Instant messaging reference: users' evaluation of library chat. *Reference Services Review*, 30(3), 183-197.
- RUPP-SERRANO, K.; ROBBINS, S. (2013). Information-Seeking Habits of Education Faculty. *College & Research Libraries*, 74(2), 131-141.
- SAVOLAINEN, R. (2007). Information Behavior and Information Practice: Reviewing the "Umbrella Concepts" of Information-Seeking Studies. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 77(2), 109-132.
- UAB, Servei de Biblioteques. Enquesta de satisfacció dels usuaris 2010. [cited 2013/01/24]. Available from: ddd.uab.cat/pub/infanu/70459/EnquestaSdB_a2010.pdf.
- VONDRAČEK, R. (2007). Comfort and Convenience? Why Students Choose Alternatives to the Library. *Portal: Libraries & the Academy*, 7(3), 277-293.

B. WORKING PAPER

Why don't undergraduate students ask librarians for help? Academic help-seeking informational behavior: a case study

Oskar Hernández-Pérez
Universitat Oberta de Catalunya
ohperez@uoc.edu

ABSTRACT

Librarians can offer crucial assistance to undergraduate students during the years that they spend at the faculty doing academic research. These information professionals can advise students on a varied range of issues related to informational behavior, and particularly librarians can play a critical role in helping students. However, literature in the field suggests that undergraduate students rarely ask librarians for help; instead of that, students seek assistance from professors, friends and others. This article presents the results of a qualitative based case study conducted at the Autonomous University of Barcelona (UAB) and discusses them: some characteristics are identified that may lead students to seek some individuals for help rather than librarians in order to satisfy their academic informational needs. The goal of the study is to enhance the UAB's Library System programs and services in the sense of finding some explanations about this phenomenon that, in some way, leave librarians apart of the academic support structure of the Faculties. Finally, and based upon the findings of the study, the paper proposes some ways in which librarians may improve services for students.

KEYWORDS

Information behavior, help-seeking behavior, information needs, academic libraries, reference librarians, undergraduate students, relationships users-librarians.

RESULTS

The studied sample consists on 2 females and 1 male students which have passed the halfway of the Grade, so they are fully familiarized with information seeking in academic contexts, with the library (the services it offers, its staff, the collection...), and the dynamics of the Faculty ("who is who" among professors, teacher assistants, assistant professors; "where to go in case of"...); besides, after spending a minimum of three years at the Faculty, they all three have built personal relationships (in different degrees of depth) with peers, professors and library staff, among others.

The first set of data obtained after analyzing the transcriptions of the interviews reveals the existence of a students' strong **lack of relationships with librarians**, contrasting this situation with the types of relationships students have with professors and peers.

Students rarely go to librarians for help. When students were asked about their more recent experiences working with librarians on research projects, the answers revealed that students hardly ever ask librarians for help or they only make simple requests. When asked about whom to seek help and orientation in case of informational needs, and directly when asked if she would seek help from librarians, a fourth degree student explained:

[laughs] *la veritat és que no! Quan em vas oferir fer l'entrevista vaig pensar "ostres!, no sabré què contestar-li" perquè la veritat és que no utilitzem mai els bibliotecaris. I vaig pensar "i per què?". És veritat, no ho havia pensat mai. Jo crec que és per la cosa d'anar-hi i dir "perdona em podries ajudar?", la veritat és que no et sabia dir un perquè que ho justifiqui però sí que és veritat que normalment el que fem és baixar abaix... o ho busques a la pàgina web... (...) Llavors normalment no anem als bibliotecaris, doncs... llavors per això, perquè ens intentem apanyar amb la web i tal. Sí que hi ha gent que suposo que deu preguntar però normalment no, i no sé per què és, la veritat: no sé si és perquè... Potser és la vergonya... potser també és que pensem que esteu allà fent la vostra feina i no volem molestar... no sé...*

A similar question asked to a third degree student in the context of may finding some difficulties during the research process of scientific papers through specialized information resources was answered as follows:

No, no he demanat [help from librarians], perquè (no t'ho prenguis malament), però us veig com a bibliotecaris; si arribéssiu a ser "bibliotecaris-veterinaris"... perquè imagino que la teva formació no és de veterinària. O sigui: et puc demanar a lo millor si no trobo un llibre... i crec que poc més. Bueno, també a lo millor... imagino que saps com accedir al PubMed, a fer una cerca adequada... Però prefereixo no marejar-vos massa.

In both cases, these students do not have any relationship with librarians. One of them indicated that the last time she asked a librarian for help was two years ago; for the other one, it was even more time ago, during the first months at the Faculty, when he asked about where to find in the physical library this or that book. Although both are daily users of the library, they indicated that they didn't know which members of the staff were librarians; so, the lack of relationships with librarians was almost complete. "No se m'acut molta cosa més en la que em pogueu ajudar més que a trobar un llibre", said one of them, and this is merely the only kind of help that two of the interviewees expected from librarians: to be able to help them with locating books at the physical library, or helping them with similar types of directional assistance (where is the Ethology section?, for instance)... so, questions about where things might be.

There are some differences, however, about the reasons they argue for not seeking help from librarians. One of the students actively **declines** librarians' help: when asked about thinking to ask a librarian for help in finding some information-documentation related to his research, he answered "La veritat és que no (...) perquè no sou veterinaris. Una cosa seria dir-te "escolta, necessito que em diguis on són els llibres de necròpsia", i em dius "són aquests", vale, però això altre que em preguntes... no és la vostra feina". The other one, instead, not seems **to know how** librarians could offer her further assistance with her research; besides, she seems worried for **avoid disturb** them: "Potser és la

vergonya... potser també és que pensem que esteu allà fent la vostra feina i no volem molestar”, she said.

The help-seeking behavior of the third participant in this study is quite different from those described above, and the nuclear difference is that she actively established and has the aim of maintain a personal **relationship with librarians**, as she refers in different fragments of the interview: *“la vostra feina per mi és bàsica, el contacte vostre i l’ajuda, per molta tecnologia que hi hagi i molts catàlegs i servidors”; “el contacte personal és més agradable, més còmode, més directe”; “Jo ho faig sempre al taulell [asking for help], i m’agrada més per què és més personal i més directe. Penso que és un tracte més personal, més de tu a tu, i més agradable”.*

This individual, in fact, shows a help-seeking behavior radically different from the other two participants. When asked about seeking help with the research project, she said:

“Bueno, això també sempre és bàsic, no? Jo quan em despisto una mica sempre pregunto perquè sinó perdo molt el temps buscant per Internet i tal, i en aquest tema per exemple de llibres electrònics, i informació electrònica i tal, pues sempre el personal de biblioteques està òbviament més informat, llavors és més ràpid (...) demanes ajuda i et facilita molt. Bueno, per mi és bàsic, perquè, jo no sé si és el que et comentava, que sóc d’una altra generació, em costa més [laughs]. Llavors pel tema de buscar certs llibres que veig que no trobo, pues sí que... o algun article en particular, sí que demano ajuda que és més ràpid”.

And when asked about seeking help with the catalogue, she said: *“Sí, perquè tot són numerets (...), quan estic a la biblioteca us vinc a veure perquè... no “m’empano”, no?, us demano ajuda pel tema de la referència per això, perquè la manera en que està estructurat... de vegades perds una miqueta l’hàbit de búsqueda (...) per mi sou de gran... molt de gran ajuda perquè vaig molt més ràpida, perquè sinó perdo molt de temps buscant el llibre”.*

This student, which has a stronger relationship with librarians than the other ones, has more idea of what librarians can do for her and valuates it in terms of efficiency during her research process: among other things, she considers that librarians help her to save time in her informational retrieval activities and she underlines that librarians' help improves the effectiveness of her researches concerning to information digital resources.

Concerning to another of the collectives which appear to have relevant significances, the present study shows that **professors have a central role in students' help-seeking behavior**. All the interviewees reveal that students saw their professors as experts in their disciplines and in the research process. Students blindly trust in professors' expertise: *"Aniria als professors perquè com que són els amos de la matèria i són els que et diuen com ho has de fer i el que volen que posis, ells saben on has de buscar la informació perquè ells mateixos també s'han llegit els llibres per documentar-se"*, said one of the students; *"als profes sempre"*, simply said another when asked about seeking help during the design of the research project. By one hand, students in this study understand that part of their professor's responsibility is to help them: the teacher-student relationship is well defined, and the helping component is implicit on the relationship. On the other hand, and in a varied range of trustfulness, students in this study believe that the topics in which they are involved are so specialized and so complexes, that they could only be discussed with professors. Overestimating the specificity of their topics, and underestimating (or not even considering) librarian's ability to help, students ask professors for help rather than librarians.

However, students may also have difficulties with some aspects of their research when assisted only by professors. For instance, one of the participants said: *"Articles?, la majoria els busquem a PubMed, que és el que sempre diuen els profes"*, but when asked if she knew another specialized database in Human or Veterinary Health, she didn't know how to answer, she didn't even know the existence of a couple of well known and well valued databases cited by the interviewer in the field of Veterinary Medicine; *"els professors mai ens en havien parlat"*, said after.

The third and final group which seems to have relevant significance in students' help-seeking behavior is classmates, **peers**. Students are more ready to go to peers for help than to seek librarians. In some sense, students' relationships with peers are determined by students' relationships with professors: students go to classmates in order to determine how to respond to their professors' expectations; so, these helping relationships are influenced by students' relationships with the professors.

I preguntes als companys, lo típic "on heu trobat això?"... perquè... vulguis que no, és com que... et sents... no sé, ells fan el mateix que tu, llavors si ho han fet abans perquè els hi ha tocat fer-ho abans... et faciliten les coses, et fies, si ells han aconseguit aquesta informació d'aquí, significa que aquest llibre és bo... Llavors... és com que vas més ràpid, perquè com no et sobra el temps tampoc... intentes trobar la via més ràpida per trobar la informació... "Està aquí?", vale, ho busco i "pim-pam", perquè sinó estarien buscant i buscant... i així amb tots els llibres i trigàriem el doble".

As it can be seen, students are also seeking help from peers because students are habitually in contact with them, they receive positive experiences from peers and they feel familiar with peers. However, peers may lead students to misinformation or to adopt informational behaviors that may not be aligned with the necessary academic rigor required in a university context, i.e.: reliability of the information sources used in a research project, or other criteria like solvency of the authorship and trustworthiness of the data, among others. So, students may, still inadvertently, connect each other to sources of information that are suboptimal or inappropriate.

Finally, to keep on putting forward the most significant results of this research, students who were having trouble with informational features sometimes tried to **help themselves through the Internet**, including the library's online resources as well as the open Web. The results show that students prefer the open web, especially Google, above all the tools that the library offers for electronic information retrieval: "Sí, sí, és que tots ens hi fiquem [in Google] ... sí, sí, inclús per quan estàs estudiant, per dubtes...

és que tot està al Google". Students are familiar with search engines like Google and in general are conscious about the difficulty of retrieving reliable information resources after a Google search: *"els profes et diuen "aneu amb compte amb el Google"; vale: has de mirar bé i tal, i sempre ha de ser algo que has de complementar amb els llibres i revistes i articles físics, ha de ser com un complement"*. About the OPAC website, for instance, one student said: *"intento no haver-la d'utilitzar... penses, sincerament, ostres quin pal ara haver de buscar aquí"*. These students, thought they feel more "at home" using the open Web and especially Google, can sometimes missing the most effective and efficient ways to find scholarly information, which are precisely the ways that the library offers through its website.

DISCUSSION

These data suggest that the analysis of undergraduate students' helping relationships inside and outside the library (with librarians inside the library, but also with professors and peers outside it), in addition to their previous experiences with information sources (in particular, how students manage themselves through the Internet), can provide useful perspectives to better understand students' help-seeking behavior.

The study shows us that undergraduate students rarely ask librarians for help when there is a **lack of relationships with librarians**. Instead, students who have **established relationships** with librarians seek help from them frequently and consider them as an important part in the process of achieving their research purposes: within the framework of these interactions which are generated in the relationship with librarians, students get valuable information about how can librarians help them.

In general, students prefer to seek help from those individuals with whom they have **established relationships**. In particular, students' first choice is peers and second choice is professors: students go first to classmates because they feel more familiar and, since professors evaluate students' degrees, students see the professor as the first "non-familiar" logical choice from whom to seek help.

In each of these relationships, students may be receiving the help that they need, but it is also possible that they do not receive appropriate help: either when a librarian is not able to instruct a student in information literacy, when a peer leads a student to be unrigorous with information sources, or when a professor is not able to offer all the sources the student would need.

Finally, some students try to **meet their needs for help via the Internet**: the data from this study show that the so called “Google generation” has displaced to the borders of the Information Universe those information retrieval tools which are, in fact, more effective and efficient to find academic information.

CONCLUSIONS

- a) Students will seek help from those with whom they have established relationships. **Positive interactions** with librarians are a step toward creating student-librarian relationships based on **familiarity**, as a factor that this study suggests that influences students’ motivation to seek assistance.
- b) Given the fact that some students do not seek substantive help from librarians, libraries could concentrate some of their efforts on reinforce their strategic position on the academic support structures, and could do that by leading some initiatives conducting to integrate **information literacy skills** into the formative curriculum, as a core subject in each university degree; so, librarians could encourage informational help-seeking behavior as an effective learning strategy (Karabenick, 2003).
- c) For librarians, building **relationships with professors** is critical for building relationships with students, because students do go to professors for help. Librarians could strengthen relationships with the teaching staff to ensure that professors recommend that students seek librarians for help. And that will also

indirectly influence students' classmates, since **seeking help from peers** is directly involved with how to respond to professors' expectations.

- d) Students also view **the Internet** as an accessible source of help, and they tend to choose simplified tools (like Google) to fulfill their informational help-seeking needs. Libraries could make an effort to simplify as much as possible or to integrate in a more simplified interfaces their information retrieval tools. That could attract a major number of users (native digital users, in many cases), to such a tools that are really very powerful; because it is more a question of information architecture than a questions of users' lack of digital skills (using the OPACs, for instance).

C. APPENDIXES

1. QUESTIONNAIRE CONCEPTUALIZATION

Variable	Indicator	Question	Items	Scale
Types of individuals whom seek for help	Importance given by students to specific individuals when seeking for informational help	When needing to search for information in the context of an academic task, how often do you...	Ask for a friend Ask for the teacher Use the Internet Go to the library Other (specify)	Rarely Occasionally Frequently Very frequently
		How important are the following individuals to helping you with your informational needs?	Professors/Catedràtics Associate professors Former professors Same course students Upper courses students Relatives Librarians Friends Other (specify)	Unimportant Neutral Important Very important
		And how do you usually ask them for that help?, through which communication media?	Whatsapp Text (sms) Telephone call Twitter Facebook Meet in person Other (specify)	Rarely Occasionally Frequently Very frequently

Academic help-seeking information behavior

Variable		Indicator	Question	Items	Scale
Students' experiences with librarians		Librarians' informational literacy abilities perceived by students	Do you think librarians have the ability to perform the following activities?	Recognize a need for information Distinguish ways in which the information 'gaps' may be addressed Construct strategies for locating information Locate and access information Compare and evaluate information obtained from different sources Organize and communicate information depending on the situation Synthesize and build upon existing information (new knowledge)	Absolutely Not Probably Not Possibly Very Probably
Social context	Library	Importance given by students to library services and resources	What importance do you give to the following library services and resources?	Electronic Access to Current Scholarly Journals Electronic Access to Archives of Scholarly Journals Library Databases (e.g., PubMed, Scopus...) Interlibrary Loan Document Delivery Electronic Book Collection Physical Book Collection Assistance from Library Personnel Space to Study/Conduct Research Print Subscriptions to Scholarly Journals Other (specify)	Unimportant Neutral Important Very important
	Educational	Frequency that students employ in searching for information to complete academic tasks	How frequently do you access or search for information to complete the following tasks?	Prepare for exams Prepare for class presentations Prepare a research project Remain current in your field	Daily Weekly Monthly Twice per semester Annually

Academic help-seeking information behavior

Variable					
Social context	Informational	Importance given by students to information resources in helping them with their informational needs	How important are these information resources to helping you with your informational needs?	Books / e-Books (handbooks, essays...) Scholarly journals (both print or online) Academic blogs, academic webpages Wikipedia and other online encyclopedias Google Social networks (such as Facebook or Twitter) Attendance at conferences, presentations, etc. e-mail discussion with other students Face-to-face discussion with other students e-mail discussion with professors Face-to face discussion with professors	Unimportant Neutral Important Very important

2. QUESTIONNAIRE

1. When needing to search for information in the context of an academic task, how often do you...

	Rarely	Occasionally	Frequently	Very frequently
Ask for a friend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ask for the teacher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Use the Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Go to the library	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other (specify)	<input type="text"/>			

2. How important are the following individuals to helping you with your informational needs?

	Unimportant	Neutral	Important	Very important
Professors/Catedràtics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Associate professors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Former professors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Same course students	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Upper courses students	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relatives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Librarians	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Friends	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other (specify)	<input type="text"/>			

3. And how do you usually ask them for that help?, through which communication media?

	Rarely	Occasionally	Frequently	Very frequently
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Text (sms)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telephone call	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meet in person	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other (specify)	<input type="text"/>			

4. Do you think librarians have the ability to perform the following activities?

	Absolutely Not	Probably Not	Possibly	Very Probably
Recognize a need for information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distinguish ways in which the information 'gaps' may be addressed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Construct strategies for locating information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Locate and access information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compare and evaluate information obtained from different sources	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organize and communicate information depending on the situation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Synthesize and build upon existing information (generating new knowledge)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. What importance do you give to the following library services and resources?

	Unimportant	Neutral	Important	Very important
Electronic Access to Current Scholarly Journals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Electronic Access to Archives of Scholarly Journals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Library Databases (e.g., ISI WOK, Scopus...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interlibrary Loan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Document Delivery	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Electronic Book Collection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Physical Book Collection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistance from Library Personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Space to Study/Conduct Research	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Print Subscriptions to Scholarly Journals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other (specify)	<input type="text"/>			

6. How frequently do you access or search for information to complete the following tasks?

	Daily	Weekly	Monthly	Twice per semester	Annually
Prepare for exams	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prepare for class presentations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prepare a research project	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remain current in your field	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. How important are these information resources to helping you with your informational needs?

	Unimportant	Neutral	Important	Very important
Books / e-Books (handbooks, essays...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scholarly journals (both print or online)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Academic blogs, academic webpages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wikipedia and other online encyclopedias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Social networks (such as Facebook or Twitter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attendance at conferences, presentations, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-mail discussion with other students	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Face-to-face discussion with other students	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-mail discussion with professors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Face-to face discussion with professors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other (specify)	<input type="text"/>			

3. INTERVIEW SCHEMA

Experiències prèvies

Abans d'arribar a la Universitat, havies escrit algun *paper* o havies treballat en algun projecte de recerca de llarga durada?

En cas que no:

- Quan vares escriure, o quan tens previst escriure, el teu primer *paper* o projecte de recerca?
- Quines penses que seran les teves fonts d'informació primàries?

En cas que sí:

- Quines varen ser les teves principals fonts d'informació?

Avaluació de projectes de recerca

Quins són per a tu els elements que ha de tenir un bon projecte de recerca?

Què creus que els teus professors valoren a l'hora de qualificar un projecte de recerca?

Procés de recerca i recuperació d'informació

Si us plau, descriu el procés que vares seguir a l'hora de realitzar el teu darrer projecte de recerca, pas a pas, des de l'inici fins el final. Què vares fer primer, què segon, etc.?

NOTA: si l'estudiant està descrivint un projecte en curs:

- Em pots mostrar com podries buscar informació per aquest projecte aquí a la biblioteca?

Com has buscat fonts d'informació per a aquest projecte?

On esperes trobar llibre i articles?

I altra tipus d'informació?

NOTA: p.ex., dades estadístiques, dades primàries, resultats d'informes...

Em podries mostrar ara i aquí com cerques aquests recursos d'informació?

NOTA: demanar a l'estudiant que reproduïxi una cerca a l'ordinador

Quins problemes o obstacles vares trobar mentre estaves treballant en aquest projecte?

NOTA: cal sondejar per a obtenir informació específica, posar exemples, com ara:

- dificultats per a obtenir bons llibres i articles,
- dificultats en la gestió del temps,
- dificultats a l'hora d'avaluar les fonts d'informació...

Si haguessis de fer aquest projecte una altra vegada, què haguessis fet diferent?

Quina ajuda penses que t'hagués pogut oferir la biblioteca?

Com valors el teu procés de recerca en relació als que puguis conèixer d'altres companys?

Estudiants i professors: expectatives i interaccions

Mentre estaves treballant en el teu projecte, quan vares comunicar al teu professor els desenvolupaments/les fites més importants?

Probablement vas rebre algunes pautes per part del teu tutor/professor quan et va fer l'encàrrec d'investigació: com les vares aplicar en el procés de cerca i recuperació d'informació?

Buscant ajuda

Quan va ser la darrera vegada que vas demanar ajuda en la teva recerca?

Quan vares rebre l'encàrrec d'investigació, vas pensar que necessitaves ajut amb algun aspecte del projecte?

Quin tipus d'ajut necessitaves?

Quin tipus d'ajut esperaves rebre?

Estudiants i bibliotecaris: expectatives i interaccions

Explica'm alguna cosa sobre la teva darrera experiència amb un bibliotecari en el context d'un treball de recerca o projecte que estiguessis duent a terme.

Et van sorprendre les expectatives que tenia (el bibliotecari/a) sobre els teus coneixements en cerca i recuperació d'informació?

Quin tipus d'ajut necessitaves del bibliotecari?

Necessitaves altres ajuts?, els vares rebre?

En general, com creus que els bibliotecaris ajuden els estudiants?

Segons el teu parer, quines són les coses més significatives que un bibliotecari pot fer per ajudar els estudiants amb els seus encàrrecs d'investigació?

Quan t'adreces a un bibliotecari, de quina forma t'agradaria més fer-ho? (p.ex., missatgeria instantània, telèfon, e-mail, al seu despatx, al taulell...)

Què esperes dels bibliotecaris durant el teu procés de recerca?

Quins creus que són els recursos o serveis més rellevants que la biblioteca t'ofereix?

Què penses que saben els bibliotecaris sobre tecnologies?, quines són les teves expectatives sobre els seus coneixements?

Quines creus que són les expectatives dels bibliotecaris respecte els estudiants?

Quines creus que són les expectatives dels bibliotecaris respecte els estudiants a l'hora de fer recerca?

Canvis i millores desitjades

Què és el que més t'agrada de la teva biblioteca universitària?

Què és el que no t'agrada gens?

Has fet servir la pàgina web de la biblioteca?

Què t'agrada?, i què no t'agrada?

Si poguessis canviar una o dues coses de la nostra biblioteca, què canviaries?

T'agradaria conèixer més coses sobre la biblioteca i els seus serveis?, què?

Què t'agradaria que els bibliotecaris expliquessin als estudiants sobre la biblioteca?

Tens un lloc favorit de la biblioteca per a estudiar? Per què?

Si haguessis d'explicar a un nouvingut (a la biblioteca) la cosa més important que necessita conèixer sobre la biblioteca seria...

4. INTERVIEW TRANSCRIPTION

Help-seeking Behavior Research

Participant ID: V001

Interview Name: Help-seeking behavior

Interviewee Subgroup #: 3rd academic year (Veterinary Medicine Degree)

Site: Biblioteca de Veterinària (V)

Date of Interview: 08/11/2012

Interviewer ID: IV009

Transcriber: Oskar Hernández

##IV009##

Hola, bona tarda, som a dia 08 de novembre, a les 17:31 hores i és la primera entrevista que faré amb una estudiant de veterinària. Abans de començar aquesta entrevista m'agradaria que em confirmessis que has estat informada sobre els termes d'aquesta entrevista, que estàs d'acord amb aquests termes i que entens que la teva participació en l'estudi és completament voluntària.

##V001##

Sí, ho he entès i estic d'acord.

##IV009##

I també comentar-te que pots refusar respondre qualsevol pregunta i pots interrompre la teva participació en qualsevol moment.

##V001##

[assenteix amb el cap]

##IV009##

D'acord, perfecte doncs. En quin curs estàs ara?

##V001##

Tercer.

##IV009##

Tercer, *vale*. La idea, com t'he explicat una mica abans, és fer una entrevista sobre alguns aspectes relacionats amb la forma en que tu cerques informació i et plantejes els treballs científics, els treballs de recerca científica. Per començar, si vols, ¿em podries explicar si abans d'arribar a la universitat havies escrit algun *paper* o havies treballat en algun projecte de recerca de llarga durada?

##V001##

Clar, és que aquesta és la segona carrera i llavors és clar, a l'anterior carrera sí que vaig fer el típic treball de final de carrera i, de tota manera sempre fas, has de fer treballs que has de fer recerca, vaig fer també, màrqueting, i vull dir, en tots els treballs has de fer recerca, sí.

##IV009##

I si recordessis per exemple, si ens centréssim en aquest últim, en el gran, el treball de fi de carrera, recordes una mica les fonts d'informació vas consultar?, quines van ser?, així a grans trets, el que recordis.

##V001##

Obvi biblioteca! (riures). A les institucions també oficials, que s'encarregaven de la organització, *pues* és anar personalment, perquè és una informació molt més directa i personal, perquè també haves de demanar a la persona que tenia cert càrrec perquè és clar, no tothom et podia oferir la mateixa informació, depenia del nivell del projecte i llavors... I després també *in situ*, d'on estaves fent el... o sigui: a part de les entitats que ho organitzaven, el centre en qüestió. També tema fotografia i... vull dir, no només tema paper...

##IV009##

O sigui, vas fer servir diferents fonts d'informació, pel comentes: fons orals d'informació (amb entrevistes a persones en concret); fotografies, ara comentes; i també fons documentals.

##V001##

Fins i tot vídeo també vam fer, perquè és clar, després també l'haves d'exposar i llavors haves de... tema audiovisuals també, sí. I entrevistes, també vaig haver de fer entrevistes. I tema estadística... sí, bastant complet.

##IV009##

I què és el que recordes d'aquella època respecte a l'accés a la informació? En aquest ventall diferent de fonts d'informació que comentes, de suports documentals inclús, ¿recordes alguna dificultat especial que poguessis tenir en aquella època, en aquell moment, a l'hora d'accedir a una informació concreta? Per exemple, a l'hora d'entrevistar-te amb algunes persones, era difícil?, o a l'hora d'aconseguir un determinat document, se't va fer difícil?

##V001##

Potser abans trigaves més perquè primer haves de trucar, haves de quedar amb la persona... abans era més lent potser amb el tema de la *búsqueda* d'informació: ara com que està tot més informatitzat també és més ràpid, no?, i llavors potser et diuen "Ah!, pues... t'envio la informació que necessites", no és tan... Llavors, ... *bueno*, que la societat també ha avançat molt ràpid, i en un any o dos ja canvia tot bastant, no?, i llavors t'has de també adaptar. Tot i així, penso que també hi ha altres coses que no has de deixar de banda, no? Jo trobo que és molt important també parlar amb la persona, que per molt document que trobis per Internet, hi ha informació que també... que és impossible trobar-ho tot, que el cara a cara amb la persona també.. però depèn també del tipus de recerca que vulguis fer, clar, però si és completa (que és del que aquí estem parlant), has de tocar diferents fils.

##IV009##

I ara, per exemple, parlant de persones: quines persones et venen al cap així "pam", ràpid, en aquell moment en el que vas fer aquell treball? No com a persones individuals concretes sinó

com a perfils de persones, per exemple: un professor, una persona que treballés directament en l'àmbit que tu estaves fent la investigació... així “*a bote pronto*”, què és el que et ve?

##V001##

Clar, parles una miqueta amb tots els graus i escales de feina: tant com amb el treballador d'a peu d'allà com també amb direcció.

##IV009##

En el context de la recerca d'informació per a la investigació, per al treball de fi de carrera: quines persones van ser referents per a tu en aquell moment?

##V001##

Bueno, el profe és bàsic, no! [rialles] *Bueno*, jo no sé si també et refereixes a... si parles també del personal de les biblioteques o...

##IV009##

El que et vingui al cap, el que a tu et vingui... el que et vingui una mica així ràpid, “*a bote pronto*”, sense pensar massa.

##V001##

Bueno, això també sempre és bàsic, no? Jo quan em despisto una mica sempre pregunto perquè sinó perdo molt el temps buscant per Internet i tal, i en aquest tema per exemple de llibres electrònics, i informació electrònica i tal, pues sempre el personal de biblioteques està òbviament més informat, llavors és més ràpid, de “ostres, necessito tal llibre que no el trobo”, i normalment demanes ajuda i et facilita molt. *Bueno*, per mi és bàsic, perquè, jo no sé si és el que et comentava, que sóc d'una altra generació, em costa més (riures). Llavors pel tema de buscar certs llibres que veig que no trobo, pues sí que... o algun article en particular, sí que demano ajuda que és més ràpid. Després del tema personal és això: per exemple, vaig haver d'anar a Parcs i Jardins, i clar, depèn del que hi havia... anava per departaments i llavors, clar si haig de mirar del tema administratiu el que s'encarrega del tema econòmic o estructural o depenent... vull dir: que haves d'anar a parlar amb l'encarregat del departament en concret, haves d'anar, demanar una entrevista i...

##IV009##

I ara, per exemple, a la carrera aquí a Veterinària, estàs fent també recerca d'alguna manera?, estàs treballant en algun projecte que estigui involucrada una recerca informativ-documental?, o has tingut alguna experiència en fer-ho?

##V001##

No, el que fem són casos de treballs d'exposicions que fem orals, llavors el que busquem és recerca, tema de bibliografia, tant de llibres com d'articles, treballs que hagin fet de recerca i... o sigui documentació, i lo típic així per Inter (talla la paraula, volia dir Internet)... i tant per Internet com físic, llibres i revistes, i treballs físics... que vull dir que no... suposo que fins que no acabi no hauré de fer el treball aquest de recerca que es fa més o més ara a quart, que a Grau el farem a cinquè... que encara no m'he trobat en aquesta situació com quan ho vaig fer en l'altra, de fer un

treball que havia de “sortir” (emfatitza) de la biblioteca, ara al revés, en aquests treballs has d’estar “tancat” (emfatitza) a la biblioteca. I és això, ara tenim, “pequem” [emfatitza] de mirar massa per Internet i per això ens obliguen més a posar bibliografia també de buscar, de seguir buscant, en llibres i revistes en llocs físics, no?, no tan virtual.

##IV009##

Quan dius “ara mirem més per Internet” què penses?, de seguida què és el que et ve al cap?

##V001##

Clar, és més ràpid. És més ràpid i vas de bòlit i llavors penses “bah, aniré ràpid a trobar informació” que està força bé, que pots confiar, encara que els profes et diuen “[a]neu amb compte perquè tal”, *vale*: has de mirar bé i tal, i sempre ha de ser *algo* que has de complementar amb els llibres i revistes i articles físics, ha de ser com un complement, has de mirar una mica de tot, no t’has de basar només en Internet. I de vegades pues això, pequem de mirar en excés... és com comoditat: comoditat i rapidesa. I pues clar: acabes tirant sempre per lo mateix per primer per mirar per aquí.

##IV009##

Per on comences les cerques a Internet?

##V001##

Google

##IV009##

Quan dius “busquem per Internet” vols dir “busquem per Google”?

##V001##

Sí, sí, és que tots ens fiquem... sí, sí, inclús per quan estàs estudiant, dubtes... és que tot al Google. Hi ha més cercadors, però aquí... suposo que depèn del país, pues tenim... i aquí el Google és “el màster de l’univers”, no?! [rialles]

##IV009##

Llavors els professors dius que us animen a buscar altres fonts d’informació que no siguin només Google, no?

##V001##

Sí, t’obliguen també una mica: “heu de posar bibliografia i heu de posar llibres”. Clar, tu poses bibliografia i no pot ser... clar! [rialles], *biblio viene de libro, y ...* [rialles]. I llavors això: sí que t’obliga una miqueta “no, no, heu de posar llibres, i no pot ser”.... llavors clar, pues has de...

##IV009##

I què fas quan... imagina’t ara que vols fer un treball sobre patologia hepàtica del gos: ara, en aquest ordinador que tenim aquí, què és el que començaries a fer?

##V001##

Bueno, primer els llibres... els profes ja donen una bibliografia al començament de cada... (omet la paraula): primer vas al programa i busques la bibliografia que t’ha donat el profe, i tanteges, i vas provant. *Bueno*, jo abans de mirar-ho aquí, miraria abaix físicament si els trobava. O sigui: si

et sóc sincera, quan tinc bibliografia per buscar, el busco sempre físic. Aquí és més potser el tema articles, sí que els busquem per Internet, però quan ens demanen llibres no. Ara sí que comencem entre companys: “ostres, et passo tal llibre baixat per Internet, aquest llibre totxo que està a la biblioteca”. I ara sí que comencem a fer “tràfic”, no [rialles], de llibre electrònics, però hem començat com aquest any... vam començar amb articles i ara també doncs... clar és que són uns totxos i tenen també molta càrrega, que t’ocupen molt. Però jo, sincerament, tinc *vàrios* al *pen*, però per exemple, quan parlo de llibres, m’agrada més agafar els llibres... potser també perquè estàs tot el dia fent treballs a l’ordinador i et ve de gust pues també fullejar, quan és potser *algo* més intens, no?

##IV001##

Has baixat alguna vegada llibres electrònics des d’alguna plataforma?

##V001##

Em sembla que ho vaig fer un cop amb una companya... i ja està... els altres dos que tinc me’ls van passar i no... jo suposo que això comença ara, i ja veuràs com d’aquí a un parell d’anys estem tots [rialles]... perquè jo ara ja tinc dos o tres en el *pen*... que suposo que això és el futur, no?, que anem millorant en això. I també un altre tema és el tema de fotocopies, no?: que abans tendies a fotocopiar la part que t’interessava del llibre, i és clar també ara pues és molt més *còmodo*, que si tens al digital, no?, també tema ecològic... i també tema econòmic, que no et gastes tant en paper... i llavors per aquests bandes també guanyes, no?, quan necessites només un trosset del llibre i no te’l pots emportar, o, jo què sé, és més complicat de fer això, no?...

##IV001##

Llavors... descrius una mica aquests avantatges que tenen per a tu els llibres electrònics, no només pel tema de la consulta en sí, sinó per tot el que comporta d’una [l’entrevistada talla]

##V001##

sí, en aquest sentit sí, però la part negativa és aquesta, que estàs tot el dia amb la pantalla i ostres, també s’agraeix pues, veure passar [les pàgines]... mira, en l’últim examen em deien “IV009, et vaig passar el llibre aquell de *Fisio*”, i jo dic “ostres, me l’he agafat de la biblioteca i casi prefereixo mirar-me’l de tal que no de la pantalla”, perquè també mentalment canvies, no, desconnectes i... no sé, és una diferència.

##IV001##

I, articles científics també en busqueu?

##V001##

Sí, sí, això és bàsic perquè... més que res que normalment són més recents, els llibres poden ser de fa un parell d’anys o tres, o més [rialles], de vegades poden ser de més!, i clar als articles pots trobar investigacions ser més recents, i depèn de l’assignatura que sigui, per estar més al dia has de tirar més per aquí.

##IV001##

Perquè a l'hora de trobar articles científics, que són una mica més recents, t'has trobat amb problemes, alguns obstacles? Si penses en algun treball recent que has fet, per exemple aquesta presentació última, has tingut alguna dificultat per a obtenir articles que t'interessaven, que fossin adients al projecte?

##V001##

Sí, he vist que de vegades hi ha patrons d'Internet... però... no controlo molt, eh... però com que has d'estar enregistrat i tal... són d'aquestes webs molt científiques i necessites això, com un codi especial i no sé què... pots treure una certa informació fins a un punt però després t'has de registrar i coses així... I després també... molts companys tenim problemes amb la típica traducció, que [el document] és en anglès, o te'l passa el professor en anglès, i dic "ostres, vaig a intentar buscar a veure si puc trobar l'article en [castellà o català]...", i aquesta és també una facilitat que amb Internet ho pots traduir, que també et dona l'opció "traducció", i llavors et facilita molt en aquest sentit. Llavors això: el busques per Internet encara que ja el tinguis potser físicament simplement per veure si el sistema te'l canvia d'idioma.

##IV001##

I pensant en alguna dificultat concreta que hagi tingut a l'hora de trobar un article o una referència...

##V001##

Sí, perquè tot són numerets. Quan són referències... jo per això, quan estic a la biblioteca us vinc a veure perquè... no "m'empano", no?, us demano ajuda pel tema de la referència per això, perquè la manera en que està estructurat... de vegades perds una miqueta l'hàbit de *búsqueda*, i després quan... busques més per... no estàs tan acostumat a buscar així per número i tal, i després també molts números es repeteixen i llavors dius "com pot ser que el mateix llibre deu cops". Llavors doncs, jo per no estressar-me, per tema de temps, per mi sou de gran a (talla), molt de gran ajuda perquè vaig molt més ràpida, perquè sinó perdo molt de temps buscant el llibre.

##IV001##

A l'hora de localitzar el document físic, no, vols dir?

##V001##

Sí, fins i tot en el registre que teniu aquí de que busques un llibre [es refereix a l'OPAC, el catàleg], clar, o el poses exacte o no el trobes, i et dona un número, i l'has de... potser sembla fàcil quan estàs molt habituat.

##IV001##

O sigui... tu diries que el catàleg, això que estem veient ara a la pantalla de l'ordinador, és una interfície fàcil, o difícil, o entremig?

##V001##

A mi no m'agrada molt [rialles]. Intento no...evito, intento no haver-la d'utilitzar, o sigui... perquè no... és com dir... penses... sincerament, eh, "ostres quin pal, ara haver de buscar aquí"

##IV001##

I has de pensar com buscar-ho, no?, pel que comentes.

##V001##

Sí, perquè si fins i tot quan us pregunto [als bibliotecaris] "necessito tal llibre" i estem una estona i vosaltres teniu l'agilitat perquè esteu més acostumats, i estem allà una estoneta "a veure si trobem tal llibre", "o si està en una altra biblioteca", o no sé què, perquè no està aquí, i després la referència i de vegades, no coincideix del tot perquè hem de mirar també els autors... [rialles]. No sé, que no és tan ràpid com...

##IV001##

com la caixa del Google...

##V001##

Clar!, és que allà ho poses i et surt tot "*bumba*", i aquí seria perfecte que et sortís a l'instant, i en canvi et dona com diferents... una sèrie d'opcions, no?, i tu has d'anar descartant i trobar la teva. Potser perquè clar: també si no tens el nom del llibre exacte, o potser coincideix amb un altre, o els autors són diferents, o coses així, clar... és que més complicat, no?

##IV001##

Lavors... clar, tu penses que l'altra és més intuïtiva, no?

##V001##

Oh, i tant!, més personal també, no tinc aquest hàbit de recerca i em falta això: no em van ensenyar a buscar d'aquesta manera, jo sóc de la generació en la que no hi havia Internet i... realment sóc jo, i potser fas l'entrevista amb una altra persona i et diu "sí, sí, jo ho miro cada dos per tres i és súper ràpid", potser sóc jo qui és una mica més "patata", no?! [rialles], que vull dir que, no sé... però jo sí que personalment ho trobo... dic "ui, quin pal", intento no... o abans ho pregunto a vosaltres, ja et dic, potser és comoditat però....

##IV001##

Recordes quina va ser la darrera vegada que vas demanar ajut per una recerca, per fer un projecte, un treball d'aquest tipus, a algun bibliotecari, a les biblioteques?

##V001##

Sí, aquí a finals del curs passat, al maig o així.

##IV001##

Quan tu vas rebre aquell encàrrec d'investigació vas pensar en aquell moment que necessaries algun tipus d'ajut especial? Quan el vas veure, t'imaginaves que potser podries necessitar l'ajut d'un bibliotecari?

##V001##

Sí, que quan és un llibre així, que no és... perquè clar, tampoc tots estan aquí, de vegades tens que anar a altres biblioteques a buscar-los... quan no és un d'aquests com molts que tots els estudiants coneixem, que saps que hi ha uns llibres de cada assignatura que saps que estan aquí... quan és així una mica diferent, si que sé que tindrè problemes... llavors, per buscar-lo, per saber a quina biblioteca està, perquè no està aquí, sí que és més fàcil preguntar-vos a vosaltres, llavors el busqueu i em dieu "sí, està a tal biblioteca", llavors jo vaig...

##IV001##

Llavors sí que en alguns casos concrets sí que preveus que tindràs alguna dificultat a l'hora de trobar el material, no?, llavors anticipes aquesta dificultat i preguntes, no?, demanes ajut.

##V001##

Sí. I de fet abans, per exemple, jo no sabia que la podies demanar i que te'l portaven aquí, igual que també que el podies tornar aquí. Llavors anava, per exemple, a la Facultat de Ciències a buscar-lo, i després per tornar-lo, tornava allà. Fins que al final em vaig assabentar que no, que aquest servei també el teniu aquí, no? Que és genial!, perquè sinó, clar, has d'estar amunt i avall i, clar, és més còmode, no? I llavors doncs mica en mica te vas enterant d'aquestes coses.

##IV001##

I d'això com et vas enterar, per exemple, d'aquestes coses?

##V001##

Això va ser casualitat. Com visc a Sabadell, està allà la Facultat de... i vaig agafar un llibre i de casualitat la persona encarregada de la biblioteca m'ho va comentar, perquè... un dia vaig agafar un llibre d'allà, i em va dir "saps que el pots tornar a Veterinària?", perquè li vaig comentar que era de Veterinària... i mira, casualitat... perquè jo penso que és com tot a la vida, que moltes coses passen per casualitat? I vaig dir, "ostres, pues és genial, si és mooolt més còmode". I també és obvi, no?, que dius, "ostres, pues sí", que és un servei que està molt bé i que et facilita molt.

##IV001##

O sigui, has parlat ara dels bibliotecaris d'allà, que per casualitat et van informat d'això, abans parlaves també de companys teus, que entre companys us havíeu també anat informant sobre els llibres electrònics, que els podíeu baixar, que us passàveu coses amb el pen-drive, i... hi ha algun altre referent així...? Han sortit ara: bibliotecaris, companys... algun altre referent que a tu també et vingui al cap que tingui a veure amb la persona, persones o un tipus de persones que et pot ajudar, o que té algun tipus d'informació que et pot ser útil en relació amb els projectes de recerca?... per exemple, dels profes hem parlat poc...

##V001##

Els profes sempre, l'últim va ser el de Reproducció que li vaig preguntar un dubte i em va dir "Ah!, pues ya te pasaré por Internet un article d'una investigació que vam fer i tal". I me va passar, i me'l vaig trobar "què ja te l'has mirat?". Ara també és molt... que veus que els propis

profes et comentes “ah!, hi ha tal article i tal, si necessiteu algo me’l demaneu, jo el penjo...” Vull dir, que hi ha moltes assignatures que són molt d’investigació i pensem que tot ja està tot descobert i no, hi ha molta cosa que s’està fent ara investigació, actual, de coses molt noves, i llavors clar, no s’han fet llibres, és tot articles perquè està en procés; per tant, es mou molt la informació a través d’articles. Clar, primer tot en anglès. Jo potser com tinc un bagaje més d’angles per la meva professió, perquè necessitava l’anglès, llavors no tinc tants problemes... però jo sé que els meus companys tenen molts problemes amb l’anglès, per això t’he comentat abans que de vegades és fàcil: busques perquè t’ho tradueixin, perquè has de treballar amb articles en anglès, i avui dia, molts estudiants pues encara no, en aquest nivell no... i sí que és veritat que els profes ara estan dient que l’anglès és bàsic: tema de búsqueda i de informació, llibres, articles de tot, l’anglès el necessites perquè no tot està passat al cast (talla) nostre idioma i és informació molt important que necessites com a professional, per tant, això també és una cosa molt important, penso, el tema dels idiomes, a nivell de que també a... de biblioteca... que estem una miqueta també mal acostumats, no? (silenci)

##IV001##

Clar, perquè per sort o per desgràcia, aquí una de les llengües que tenim és una llengua molt parlada, hi ha moltes coses traduïdes però clar, no és la llengua vehicular en la ciència, no?, el castellà no ho és, és l’anglès...

##V001##

No. És com quan busques algun llibre i clar, només els d’anglès, tots els de castellà són els primeres que volen, no? És com dient: tothom rebutja els de... Suposo que això canviarà... La meva neboda ja ho està fent tot en anglès, llavors suposo que en uns anys, això sí que anirà canviant. Però és això el que tu deies: companys, el professorat i vosaltres, el personal de biblioteques

##IV001##

I respecte els bibliotecaris, quan t’adreces a un bibliotecari, de quina forma t’agradaria més fer-ho habitualment?... per telèfon, per mail, al taulell... com ho fas i com t’agradaria fer-ho?

##V001##

Jo ho faig sempre al taulell, i m’agrada més per què és més personal i més directe. Penso que és un tracte més personal, més de tu a tu, i més agradable. Jo de moment no m’he trobat a ningú que digui així “espabila’t i busca-ho”, perquè clar, m’ho diu i me quedo a quadros perquè si vaig potser ha quedat com que ho faig per comoditat però no, si ho fas, si realment fos tan senzill per mi ho faria jo i en dos minuts ho trec, no? Quan realment vas és perquè necessites una ajuda perquè no... perquè estàs com atascat en la búsqueda d’algo, llavors realment s’agraeix. Jo prefereixo personalment perquè personalment és instantani: saps que tu preguntes i tens la resposta al moment. Quan ho fas a través d’Internet que comentaves, un missatge, saps que el missatge no serà instantani, que potser et contesten l’endemà o quan la persona pugui. I llavors,

clar, normalment, ara estem en una societat que és “ara, ara”: ho necessites ara per ara, és trist però és així. Llavors és més directe, més eficient i també més agradable, no sé...

##IV001##

Hi ha una cosa que has dit que m'ha cridat l'atenció que és “quan vas és perquè realment ho necessites”. M'ha semblat com entendre que “a sota” del que deies hi havia com una cosa d'una “por a molestar” d'alguna manera...

##V001##

Sí, perquè el que pot resultar molt senzill per a una persona, potser per una altra no és tan clar, no té aquesta facilitat; pues el que et comentava abans: que per exemple el tema d'Internet, que va sortir més tard de quan jo vaig acabar, i potser no estic tan habituada a la xarxa, i pues et costa una mica més. I llavors això, pues... jo potser tinc unes habilitats, una persona té unes altres, i *después bueno* pues això, cadascú té... I llavors pues clar, si que et fa cosa pues pensar... però si tens aquest servei, pues utilitza'l, l'has provat ja?

##IV001##

T'has trobat amb alguna resposta així una mica en la línia de “però ho has intentat buscar tu?”

##V001##

Un cop m'ho van preguntar i vaig dir “és que ho he intentat”... però de bon rollo, eh!, suposo que era per veure que ho havia... però és que vaig dir “no ho trobo”. És el que et comentava, no?, posaves el llibre i quan no tens totes les dades que necessites exactes del llibre (autors, el nom exacte...), és més complicat. I clar, normalment quan accedeixes a això [el catàleg] és perquè normalment no tens totes les dades, si tinguessis totes les dades potser seria llavors més fàcil, o perquè no està aquí el llibre, i llavors és el que comentàvem abans... Llavors clar, quan jo veig que... pues en aquest cas que em vaig ficar vaig estar ja una estona i veia que no arribava enlloc, pues vaig dir “pues no siguis tonta, pregunta i no passa res, no?” I en aquest sentit no m'he trobat mai amb cap resposta així...

##IV001##

Saps quants bibliotecaris hi ha a la biblioteca?

##V001##

Pues sou... entre torns i tot [rialles]

##IV001##

Bibliotecaris, eh!

##V001##

Ah, no sou tots bibliotecaris?

##IV001##

Jo et pregunto...

##V001##

Ah!, per mi tots els que trebal·leu aquí sou bibliotecaris perquè... o *bueno*, potser els que endreceu no... *Vale*, no, és veritat, no sou tots. Pues jo diria, bibliotecaris sou tres o quatre.

Perquè és veritat que potser hi ha un parell de persones que els endrecen, però veus, per exemple, no se *m'ocurriria* preguntar-li amb aquestes persones perquè...

##IV001##

Ja les tens identificades amb un altre tipus de rol dintre de la biblioteca?

##V001##

Sí, perquè potser tampoc les he vist, no han estat mai en el mostrador tampoc... Quan agafo un llibre, les veig que estan col·locant però no les veig al mostrador, a l'ordinador, buscant la fitxa i tal. Per tant, dedueixes també que no són bibliotecaris, llavors normalment puges sempre [pujar al pis on està el taulell de préstec]... home, si et veig a tu, com sé que has estat al mostrador, si et veies abaix [a la sala on estan els llibres], potser... però tampoc t'ho preguntaria abaix, perquè sé que normalment heu de buscar a l'ordinador quan és algun llibre així que no... vosaltres tampoc sabeu de memòria on estan col·locats, heu de buscar... llavors intuïtivament vas al mostrador perquè saps que a la persona a qui li vas a preguntar necessita l'ordinador

##IV001##

O sigui, que d'alguna manera també associes aquesta feina de les biblioteques, bibliotecaris, amb tecnologia una mica... L'expectativa que tu puguis tenir respecte el coneixement tecnològic d'un bibliotecari, com és?; o sigui, penses que és una persona que es manega bé?

##V001##

Jo penso que és bàsic. A més, de fet fa anys, va sortir la màquina aquesta que havies de passar el llibre [màquines d'autopréstec] i volia eliminar una miqueta la figura, o descarregar feina pel bibliotecari, i que jo sàpiga no ha funcionat gaire bé, perquè vaig veure que va haver una prova pilot d'una màquina, i ja no està, a l'altra biblioteca tampoc ja no la veig... Va ser el boom aquell i no l'he tornat a veure. També jo suposo que aquí és un tema de que el contacte personal és més agradable, més còmode, més directe...

##IV001##

I pel que has anat dient, es busca també, tu com a estudiant com mínim també el busques, no?, d'alguna manera, preferiries tenir aquest contacte amb aquesta persona que amb la màquina...

##V001##

Sí. I amb una màquina, tens un problema i no li pots preguntar i a una persona sí. Jo és que personalment, en *plan* tecnologia, vale que és més econòmic una màquina i tal, però avui dia, avui per avui, no resol totes les necessitats d'una persona que necessita buscar un llibre, o un article o el que sigui, perquè sempre surten dubtes i la màquina *s'atasca*.

##IV001##

I respecte l'ajut que et pugui donar el bibliotecari amb els temes més relacionats amb la recerca... Abans comentaves que el professor et mantenia una mica al dia amb algunes investigacions concretes que s'estaven fent, que s'estaven fent en recerca d'avui en dia: tu veus als bibliotecaris o a la biblioteca en sí com un servei que també et pot ajudar a estar al dia?, o veus més això en els professors? (31:56)

##V001##

Sí, perquè l'altre dia, per exemple, em va parlar, la teva companya, de lo de l'e-book que ara teniu quatre [es refereix als quatre lectors Kindle que la biblioteca ofereix en préstec] i mira que està penjat fora però anem sempre empanats i no *t'enteres*, i fixa't que també ho heu posat al costat del mostrador... però jo crec que ja és com tot, lo típic: saps que hi ha papers però no els veus [rialles]. També per casualitat em va comentar la teva companya i dius "pues ostres, pues sí, és força interessant", i és lo típic: van sortint tecnologies noves que, *bueno*, fins que no t'hi trobes o les utilitzes doncs no te n'adones dels seus avantatges. Llavors penso que està molt bé que es vagin actualitzant les biblioteques perquè sempre és una ajuda i en teoria, *bueno* en teoria i a la pràctica, et facilita la feina, no? I llavors jo això ho trobo genial i jo ho agraeixo perquè, ara que ho estem així parlant, m'estic adonant que és veritat: moltes coses m'he *enterat* també per casualitat gràcies a vosaltres perquè, pues és això, per l'atzar o per lo que sigui, pues ha sortit i llavors pues m'he *enterat* i dic "ah, pues mira no ho sabia!", el servei tal, o *pascual*, i llavors mira, pues està molt bé.

##IV001##

Llavors creus que la biblioteca hauria de fer algun tipus de campanyes o alguna cosa més proactiva, més directe, perquè per exemple, aquestes coses que tu *t'enteres* per casualitat t'arribessin més? Creus que hi hauria alguna forma en que nosaltres poguéssim comunicar tot això d'alguna forma millor?

##V001##

No, sí... potser quan agafes un llibre "Ah!, sabeu que hem posat... heu vist el cartell allà?, sabeu que tenim e-books?", per exemple, amb el tema aquest, "que podeu agafar, que és una cosa nova...". Pues així segons la gent la va passant, pues anar informant, no? És com quan vas a la botiga "Ah!, tenim aquest producte nou" [rialles]. Pues igual, no?, una miqueta fer de comercials, no?, que no us hauria de donar cosa perquè esteu donant informació que serveix, que és d'utilitat per als usuaris; vull dir, que esteu fent un favor. Perquè no crec jo que sigui la única que va una miqueta així de vegades perquè... clar, és el que dèiem del temps i... anem de bòlit, i llavors una miqueta anem com els burros que porten les *orejeras* per només mirar endavant perquè és clar, has de fer un treball, pues et centres en això i fins que no necessites una altra cosa pues no t'hi fiques, no? Llavors... jo, per la meva experiència personal, a mi m'ha anat molt bé *enterar-me* d'aquestes cosetes perquè dius "ostres, pues mira, és una cosa que després per l'endemà m'anirà bé, pues ho provaré". I tot sempre t'ho facilita. Igual que diem en aquestes coses que sí, i per exemple això de la... del catàleg, ho veig com *algo* que dius "No, quin pall!" [rialles], no sé... o potser també és l'estructura, no sé... jo trobo que podria ser més senzill, no sé... jo, eh...

##IV001##

I la web de la biblioteca? [l'entrevistada mira amb cara estranyada] No la de la Facultat, sinó la de la biblioteca? Saps que hi ha una web?

##V001##

Sí, ho sento molt però no he entrat. És que no... com dient: sí ara et preguntaria “de què et serveix?”. És que no...

##IV001##

Què és el que t’aporta... no saps ben bé què...

##V001##

No! Clar! Perquè lo que necessites és... Si em diguessis “Oh, pots... els llibres estan descarregats allà, i pots entrar a la web, *clickar* i tens el llibre”, i te diria “*Vale*, és útil”.... Ara em diràs “Sí, tenim aquesta... aquest servei” [rialles] No, no?!

##IV001##

No [rialles]

##V001##

Però sinó clar, penses com dient “*Vale* ja està: és un *puesto* on busc [tall]... segur que realment, segurament: “cercador”, *bumba!*, i has d’estar allà perdent el temps buscant informació... que vull dir que no... com el que busques és un llibre o una informació en concret dius... per què?... entrar a la web de la biblioteca?... per què?, què m’aporta? Llavors: si m’aportés *algo* segur que m’hagués *enterat*, perquè els companys, això de seguida és com una font d’electricitat que es mou ràpid, no! “ah!, pues si entres a la web de la biblioteca hi ha una informació súper interessant sobre els articles tal”. Igual que teniu aquí a l’entradeta, que és súper *xulo*, els aparadors aquests dels llibres que rebeu nous [es refereix a una vitrina amb informació comercial d’una editorial veterinària], pues algo així, no? I que poguessis *clickar*... tot més directe: el que és més *engorros* és això, lo típic, que hakis de posar i després una altra pàgina i una altra pàgina... i com *algo* més llarg, i llavors és lo que dius “ufff”...

##IV001##

Que es fa més pesat...

##V001##

I és que és això, jo ho reconec i... potser em fa vergonya reconèixer-ho però...

##IV001##

I els blogs?

##V001##

Té blog la biblioteca?!

##IV001##

Sí, hi ha tres blogs

##V001##

Però des de quan? [rialles]

##IV001##

Bueno, jo fa prop de dos anys que estic aquí i quan vaig entrar ja hi eren

##V001##

Però un blog d'articles i...

##IV001##

Sí, d'informacions i novetats sobre tres àmbits temàtics

##V001##

Però són notícies o hi ha penjats articles?

##IV001##

Jo la veritat és que, per la feina que faig el consulto poc, perquè tampoc l'administro jo ni res, però hi ha notícies, articles...

##V001##

Però és a nivell de la Facultat de Veterinària?

##IV001##

Sí, sí: és una de les eines més que té la biblioteca. A part de la pàgina web té tres blogs de tres àmbits diferents: un d'animals, un d'alimentació i l'altre no el recordo

##V001##

Pues mira, això sí que m'has fet la "d'allò" i faré una ullada, perquè si hi ha articles... No articles de que, per exemple, tu puguis fer un article de com funciona el sistema de la biblioteca, no?, sinó temes concrets d'articles sobre animals i tal...

##IV001##

Sí, sí

##V001##

Veus això sí que m'interessa. Llavors sí, perquè *cliques* i pots llegir *algo* interessant. Sí, veus, això sí. O sigui: és com que, el que necessitem és informació directa i sobre el tema que ens interessa. És com quan entres al web la UAB, no?: clar tot lo que hi ha penjat... Jo quan entro, entro perquè és la meua via per entrar al Campus Virtual, però jo realment, totes les notícies que estan allà penjades... és que no tens temps de mirar-ho i no t'interessa tampoc lo que passa a la resta. Què m'interessa? El Campus, vaig al Campus, que és on tinc la informació que necessito. Llavors suposo que una miqueta és això: potser tenim la idea de que la web de la Biblioteca és tot... posa notícies de coses que no... sobre la biblioteca, no sobre...

##IV001##

Sí, de fet la web de la Biblioteca té informació sobre la Biblioteca, i ofereix alguns tutorials d'ajuda per saber com accedir a les fonts d'informació, explicar els serveis que tenim aquí... tot això.

##V001##

Com això ho fem a primer de carrera que ens feu una ruta turística per la *biblio* [sessions formatives "Vine a conèixer"], suposo que ens pensem que ja ho sabem tot [rialles], i no...

##IV001##

I us enrecordeu d'això després, quan passen els anys? Dieu "sí!, això ho vaig veure..." Serveix?, tu tens la sensació de que et va servir?

##V001##

Ah!, sí, sí! Això és molt important perquè t'explica on està tot distribuït... va per pisos.... No, no, jo penso que sí, que això ni se us *ocorreixi* treure-ho. I més que, quan vas perdut i tal, pues va molt bé. I després tu ja et vas fent i et crees com una pauta d'acció, d'actuació, cada cop que necessites algo.

##IV001##

Per què, parlant dels llocs físics, hi ha algun lloc que tinguis especial per estudiar, dintre de la biblioteca?

##V001##

També depèn... Un temps estàs a la zona de revistes i d'altres a la part d'abaix. O sigui: busques també on estàs més tranquil. Depèn del tipus d'estudi... si has d'estudiar per a un examen, intentes en solitari perquè necessites més concentració. Si has de passar apunts, no et fa res tant, i si t'has de passar tota la tarda potser prefereixes amb algun conegut. Llavors la zona de revistes és com també... a vegades tens com el teu "punt de trobada". Llavors el que a mi no m'agrada per estudiar, hi ha gent que agafa aules, per exemple aquestes aules, per estudiar "Ah!, estudiem en grup i tal". No m'agrada perquè em sento tancada. M'agrada més estar al costat d'una finestra, sigui en la planta baixa, o en la de revistes, que veus... Per mi, eh!, jo sóc una miqueta rareta, però m'agrada veure l'exterior, ja que estem aquí tot el dia, pues és agradable... Veus?, així: això ja està tancat [assenyala una petita finestra coberta amb una cortina a la sala on ens trobem]. No sé: és agradable que estigués obert i poder veure l'exterior... és com un búnquer... però que està súper bé per fer treballs, l'únic que se sent tot perquè no està gaire ben aïllat, però està molt bé, per poder fer treballs en grup i tot, és bàsic.

##IV001##

Doncs... deixa'm fer-te un parell de preguntes més, una ràpida [l'entrevistada talla]

##V001##

Em sap greu!, no sé si t'estic contestant el que em demanes realment o m'estic anant *por los cerros de Úbeda*...

##IV001##

Sí, sí! És una entrevista semi-estructurada i per tant, hi ha una part d'estructura però hi ha una part que no, per tant tot va sortint i va fluïnt [l'entrevistada talla]

##V001##

O em sap greu que després surti i digui "Ai!, no li he dit això!, ni això altre!", saps?, que de vegades no et ve en el moment i et ve després, lo típic...

##IV001##

No, no et preocupis. Una pregunta més sobre ajut [l'entrevistada talla]

##V001##

Sí que és veritat que t'hi trobes gent amb més afinitat, potser de preguntar

##IV001##

Llavors és important un factor no només del que representa la persona com a coneixement, vols dir?, sinó també del *feeling* que tu puguis tenir amb ella?, això és important?

##V001##

Sí: depèn del tipus de pregunta... per exemple, dels tres o quatre que sou, pues preferiria tres... hi hauria una persona que diria, "ui!", si és una pregunta una mica més de que necessito més ajuda, em sentiria potser una mica... més incòmode, o més així de... més amb *corte* de que em pogués dir "Ah, pues busca-t'ho tu pel d'allò [catàleg]", o que potser no em volgués dedicar pues més temps. Però *bueno*, això és humà, això també és normal que potser... Llavors per això és molt important també el caràcter de la persona: que li agradi el públic, que tingui un contacte amb el públic i que està per ajudar. Però jo per mi, que és bàsic: la vostra feina per mi és bàsica, el contacte *vostro* i l'ajuda, per molta tecnologia que hi hagi i molts catàlegs i servidors de "d'allò"

##IV001##

Diuen que els bibliotecaris/documentalistes són intermediaris entre una informació i una necessitat d'informació que té un usuari: una persona que té una necessitat i unes fonts d'informació que ajuden a resoldre aquesta necessitat, i el bibliotecari/documentalista moltes vegades estaria enmig. Tu veus aquesta funció de pont, llavors pel que dius? Entre una persona que té una necessitat de conèixer *algo*, de saber on està un document, de saber on poder satisfer una cerca que l'ajudarà per fer un treball de recerca, i una persona que té els coneixements sobre bases de dades, articles...

##V001##

Això és bàsic: jo quan he tingut més problemes, per exemple, ha sigut amb tema revistes, articles, perquè potser... òbviament utilitzem més tema de... depèn del tipus de treball més de... quan no són articles així d'Internet, que busques així en revistes que teniu més aquí en tota aquesta planta, clar, ja veus tota la d'allò de que tot són revistes i dius "*bueno, aquí me muero buscando*". I clar, si saps que tu controles perquè les col·loques o que tal, dius "ostres, si us plau, no tinc gaire temps, em pots ajudar un moment?, saps on queda aquesta?, o com he de buscar?, com ho faig per buscar aquesta revista d'aquesta casa, on vaig?". Perquè no estem potser tan acostumats que amb llibres: amb llibres ja saps que potser en cada columna... estem més habituats on està cada assignatura en cada llibre, però per revistes potser no domines tant i llavors sí que s'agraeix moltíssim "Ostres, si us plau, em pots dir on (està) aquesta?"

##IV001##

I, per exemple, així amb una paraula, breument: tu t'imagines preguntant a un bibliotecari "estic fent un treball sobre pesta bovina i no sé com enfocar aquesta part"?

##V001##

No. No. Que seria genial, eh.

##IV001##

En qui penses quan penses amb això?

##V001##

En el profe

##IV001##

En el profe... més?

##V001##

Clar seria genial, és el que tu dius: potser em pots ajudar a localitzar un llibre si jo et dono la informació, però si jo vinc i et dic "Ostres, necessito un llibre de cardiologia". Clar tu potser... umm... ets un bibliotecari ara a la Biblioteca de Veterinària però potser d'aquí a tres mesos estàs a la de Dret, per tant potser no domines tant pel tema de la temàtica, per això necessiteu precisament també el coordinador, no? Llavors... sí que també... home, seria perfecte que diguessis: "Ostres, doncs mira, *"bumba"*, això ho tens aquí i pots trobar aquest tipus d'informació, o aquí on estan els treballs dels teus companys que han acabat i han fet el doctorat, que estan tots allà arxivats així"... però *bueno*, també pobres... ja és massa, no... Home sí... però no sé per què ho preguntes?

##IV001##

Clar, perquè en realitat els documents, abans d'ordenar-los físicament, hi ha un treball intel·lectual sobre el document i això ens obliga a aprendre moltes coses sobre la temàtica de les biblioteques en les que estem, i ens obliga a saber quina és la diferència entre *"lengua azul"* [malaltia dels remugants], *"peste bovina"*, o Aujeszky [malaltia porcina], o coses d'aquestes

##V001##

Ah, pues això no ho sabia

##IV001##

I això, a l'hora de catalogar un document, hi ha una part que es diu indexació documental i el que fem és posar el document respecte a algunes matèries i ordenar-lo dins de l'arbre del coneixement de la ciència, i en aquest cas concret, dintre de la ciència veterinària. Llavors això sí que ens exercita, no el primer mes, però després d'un temps d'estar en un àmbit concret, sí que arribem a saber més que la mitjana de qualsevol persona sobre l'àmbit de feina en el que estem.

##V001##

Això és genial llavors, clar, perquè facilita molt la *búsqueda* perquè... sobretot en el que dèiem, que hi ha un tema de revistes: com busques un article dintre d'una revista? Per Internet no, vull dir físicament. Clar és més difícil... què has d'anar agafant? O algú et diu "Ah, sí, sí, està a tal revista del dos mil tal número tal". *Vale*, però si no? Dius *bueno*: he de buscar un article sobre això i, què has d'anar, un a un a mirar?

##IV001##

I si saps, per exemple, que el *Vetherinary Clinics of North America* té una secció d'*Equine* [l'entrevistada talla]

##V001##

Exacte! Clar, perquè jo entenc que és la vostra feina i teniu més treballat tot això, i... llavors pues ho teniu més per la mà... llavors, clar... això seria genial... Home!, potser és un error nostre no pensar que teniu aquests coneixements, no?...

##IV001##

No som veterinaris, òbviament, però clar: per poder col·locar els llibres en un lloc concret, per poder identificar unes matèries concretes dintre de cada document, clar, has de saber de què parlen els documents, i això ens obliga a llegir una part. Hem de classificar la documentació dins d'un conjunt, i per saber on s'ha de posar aquella cosa concreta, has de tenir una visió del conjunt i conèixer amb *bastanta* profunditat, com a mínim a un nivell estructural, no potser a un nivell profund, lògicament (si agafem un llibre de patologia, o de cardiologia, no sabem d'allò, és lògic, no?), però sí que dintre de les descripcions que hi ha en els documents hi ha tota una part que sí que és més sobre la matèria, més sobre el tema, no físicament (el llibre, quantes pàgines té...), sinó més el contingut, també.

##V001##

Clar, que és lo més interessant [rialles]

##IV001##

[rialles]. Doncs una mica per mi ja estaria... si poguessis canviar una o dues coses de la nostra biblioteca, què canviaries?

##V001##

Que fossin més aïllants [les sales de treball] [rialles]. De vegades quan estàs treballant sents els del costat i molesta bastant perquè tenim la sensació que estem aïllats i no ho estem, i de vegades sense voler pots arribar a molestar els altres, no?... i jo sé que això sí que ha tingut algunes crítiques. Clar, en els moments "pics"... i això que s'ha habituat... Tema ordinadors que dius que falten potser més... clar és el que diem: ara la tecnologia és tot ordinadors, t'acostumes a treballar per ordinador, i també perquè tens imatges, tot entra molt per la imatge, i *bueno*, perquè estem tot el dia fent treballs. Jo sí que potser a vegades no pots agafar un aula perquè estàs sol i tots els ordinadors estan "a tope"... està molt bé que hàgiu posat també alguns ordinadors que pots demanar [en préstec], però... ara per exemple està bé, però quan és hora punta que està tot a petar, pues sí que potser trobes a faltar l'ordinador. Ah!, sí una cosa molt important: en època d'exàmens que la biblioteca obrís.

##IV001##

Més temps...

##V001##

Sí, sí. Això s'agrairia molt.

##IV001##

O sigui que també identifiqués la biblioteca com un espai, no?

##V001##

D'estudi bàsic

##IV001##

Un espai d'estudi, no només un espai de trobada d'informació, de documents, i on fer treballs de recerca, sinó també un espai físic on estar, no?

##V001##

Sí, sí, això és bàsic: no és només de buscar, és treballar i estudiar, sí, sí... i tant individual com amb companys... Si és que ens passem aquí la vida! [rialles]

##IV001##

[rialles] Doncs moltíssimes gràcies per la teva col·laboració

##V001##

A tu, merci!